

**ỦY BAN NHÂN DÂN  
PHƯỜNG TRẦN HƯNG ĐẠO**

**CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM  
Độc lập - Tự do - Hạnh phúc**

Số: 145/BC-UBND

*P. Trần Hưng Đạo, ngày 25 tháng 12 năm 2023*

## **BÁO CÁO**

### **Đánh giá việc giải quyết TTHC bộ phận Một cửa năm 2023**

#### **1. Công tác chỉ đạo, điều hành**

- UBND phường đã ban hành kế hoạch số 71/KH-UBND ngày 30/12/2022 về thực hiện cải cách hành chính nhà nước năm 2023; Kế hoạch số 72/KH-UBND ngày 30/12/2022 của UBND phường về việc tự kiểm tra công tác CCHC năm 2023.

- Việc triển khai thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông của phường đã thực hiện đảm bảo quy trình từ việc tiếp nhận hồ sơ đến việc trả kết quả cho tổ chức, cá nhân; Công tác cập nhật TTHC luôn được quan tâm thực hiện, có những quy định mới hay thay đổi TTHC mới đều được Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả niêm yết công khai để các tổ chức, cá nhân biết khi đến giao dịch. Việc triển khai thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông của phường đã thực hiện đảm bảo quy trình từ việc tiếp nhận hồ sơ đến việc trả kết quả cho tổ chức, cá nhân; Công tác cập nhật TTHC luôn được quan tâm thực hiện, có những quy định mới hay thay đổi TTHC mới đều được Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả niêm yết công khai để các tổ chức, cá nhân biết khi đến giao dịch.

- UBND phường đã niêm yết công khai Bộ thủ tục hành chính chung áp dụng tại phường, có hướng dẫn cụ thể cho công dân trong việc tra cứu, làm tốt công tác tuyên truyền hệ thống loa truyền thanh của phường và các khu dân cư. Do đó công dân đều hiểu được các thủ tục khi đến liên hệ công việc với UBND phường.

- Ngay sau khi xây dựng và ban hành các kế hoạch về cải cách hành chính, trên cơ sở chức năng nhiệm vụ của từng cán bộ, công chức, UBND phường đã phân công cụ thể trách nhiệm cho từng cán bộ, công chức thực hiện. Để đảm bảo công tác triển khai, quán triệt và tổ chức thực hiện nghiêm túc theo chỉ đạo của cơ quan cấp trên. UBND phường đã tập trung triển khai chỉ đạo trực tiếp thông qua các cuộc họp ủy ban, đôn đốc các bộ phận thực hiện niêm yết công khai thủ tục hành chính của ngành, lĩnh vực mình phụ trách, hoàn thành tốt nhiệm vụ cải cách hành chính năm 2023.

- Vai trò, trách nhiệm của người đứng đầu thực hiện theo quy định trách nhiệm người đứng đầu cơ quan hành chính nhà nước về thực hiện công tác cải cách hành chính ban hành theo Quyết định số 13/2016/QĐ-UBND ngày 17/6/2016 của UBND tỉnh Hải Dương ban hành quy định trách nhiệm người đứng đầu cơ quan hành chính nhà nước về thực hiện công tác Cải cách hành chính và Quyết định số 29/2018/QĐ-UBND ngày 29/11/2018 của UBND tỉnh về sửa đổi, bổ sung một số



điều của Quyết định số 13/2016/QĐ-UBND ngày 17/6/2016 của UBND tỉnh. Chủ tịch UBND phường phát huy vai trò, trách nhiệm trong chỉ đạo, điều hành, thực hiện cải cách hành chính. Đảng ủy, HĐND, UBND phường thường xuyên quan tâm lãnh đạo, chỉ đạo, triển khai thực hiện công tác CCHC một cách đồng bộ, hiệu quả ở các ban ngành, cán bộ, công chức, người hoạt động không chuyên trách trực thuộc UBND phường.

- UBND phường đã ban hành kế hoạch số 70/KH- UBND ngày 30/12/2022 về tuyên truyền cải cách hành chính năm 2023. UBND phường bám sát nhiệm vụ, nội dung công tác cải cách hành chính, chỉ đạo Đài truyền thanh phường tập trung tuyên truyền kế hoạch cải cách hành chính của Chính phủ, tỉnh, thành phố. Tuyên truyền, công khai nội dung, trình tự giải quyết thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa tại các hội nghị, cuộc họp giao ban của Đảng ủy, HĐND, UBND phường, các đoàn thể và các cuộc họp dân tại các khu dân cư để cán bộ và người dân nắm được.

## **2. Đánh giá thực trạng về vị trí, chức năng, nhiệm vụ và cơ cấu tổ chức bộ máy của Trung tâm, Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả.**

### **+ Kết quả đạt được**

- Được sự quan tâm, giúp đỡ của các phòng, ban chuyên môn của thành phố; sự chỉ đạo của Ban Thường vụ Đảng ủy việc triển khai thực hiện các nhiệm vụ công tác cải cách hành chính tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả tại phường được thuận lợi. Hiện nay, UBND phường đã rà soát thực trạng trang thiết bị điện tử tại cơ quan và Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả hiện của phường để đề xuất với UBND thành phố tiếp tục mua sắm, cung cấp đảm bảo theo Nghị định số 61/2018/NĐ-CP ngày 23 tháng 4 năm 2018 của Chính phủ về thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính.

- Tiếp tục thực hiện tốt việc học tập và làm theo tấm gương đạo đức Hồ Chí Minh, thực hiện quy tắc ứng xử của cán bộ, công chức, nếp sống văn hóa công sở, nâng cao kỹ năng giao tiếp, thái độ tiếp công dân.

- Việc ứng dụng công nghệ thông tin trong hoạt động tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả hiện đại phường, được quan tâm triển khai thực hiện, hệ thống trang thiết bị điện tử được đầu tư cơ bản phục vụ cho việc thực hiện nhiệm vụ của đội ngũ cán bộ, công chức; cán bộ công chức đã sử dụng phần mềm xử lý dịch vụ công tập trung, việc nhận, chuyển, xử lý, trả hồ sơ qua phần mềm, việc số hóa hồ sơ, khảo sát mức độ hài lòng của người dân bước đầu có những kết quả khá. Việc ứng dụng các phần mềm dùng chung của tỉnh trong công tác chỉ đạo và thực thi công vụ: được triển khai ứng dụng nghiêm túc các phần mềm dùng chung của tỉnh và các phần mềm chuyên ngành khác trong công tác chỉ đạo, điều hành và thực thi công vụ.

- Tiếp tục đầu tư phương tiện, trang thiết bị cần thiết theo hướng hiện đại, tương đối bảo đảm cho việc hoàn thành nhiệm vụ chung, đã đầu tư, mua sắm trang thiết bị làm việc để phục vụ tốt cho công tác chuyên môn; hệ thống lưu trữ hồ sơ tại các bộ phận và áp dụng phòng lưu trữ hồ sơ chung của UBND phường nhằm thực hiện tốt nhiệm vụ quản lý hành chính Nhà nước.



- 100% công chức làm việc tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả có trình độ chuyên môn nghiệp vụ đáp ứng yêu cầu của công việc; các công chức luôn nêu cao tinh thần trách nhiệm và ý thức kỷ luật, đạo đức nghề nghiệp, có thái độ phục vụ nhân dân tận tình, chu đáo. Cán bộ công chức bộ phận Một cửa gồm 07 đồng chí trong đó Thạc sỹ: 01, đại học: 06. Được bố trí như sau: đồng chí Chủ tịch trực ngày thứ 3, 5, đồng chí Phó Chủ tịch trực 2, 4, 6 trực ký hồ sơ, 01 cán bộ Văn phòng - Thống kê, 01 cán bộ Địa chính - Xây dựng, 01 cán bộ Tư pháp - Hộ tịch, 01 cán bộ Văn hoá - Xã hội, 01 công chức Tài chính - Kế toán.

- Chất lượng, trình độ chuyên môn nghiệp vụ, tinh thần thái độ phục vụ, ý thức kỷ luật của đội ngũ cán bộ, công chức làm việc tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả. UBND phường kiện toàn bộ phận và tiếp nhận trả kết quả, cán bộ, công chức làm việc tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả tại phường cơ bản đảm bảo, chất lượng từng bước được nâng lên, lề lối làm việc, tinh thần, thái độ phục vụ nhân dân, tổ chức đến giao dịch hành chính của đội ngũ cán bộ, công chức ngày càng chuyên nghiệp. Bộ phận tiếp nhận công khai danh mục các TTHC, các khoản phí, lệ phí thực hiện nghiêm việc lập các biểu bảng, sổ theo dõi trong quá trình giải quyết hồ sơ; thường xuyên cập nhật, bổ sung việc công khai các danh mục TTHC mới đảm bảo theo quy định.

- Việc lấy ý kiến về mức độ hài lòng tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả: UBND phường đã ban hành các văn bản liên quan về việc triển khai đánh giá mức độ hài lòng của người dân đối với CBCC tại Bộ phận TN&TKQ.

- Việc giải quyết TTHC theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông tiếp tục có những thay đổi tích cực, đa phần TTHC được giải quyết đảm bảo đúng quy trình, quy định của pháp luật, số lượng hồ sơ được giải quyết đúng hạn đạt 99.6%.

**+ Kết quả giải quyết hồ sơ từ ngày 01/01/2023 - 29/12/2023:**

Tổng số hồ sơ tiếp nhận: 1158 hồ sơ; hồ sơ đã giải quyết: 1158 hồ sơ; trước hạn; 1153; đúng hạn: 5; hồ sơ đang giải quyết: 0

**+ Cung cấp thông tin và dịch vụ công trực tuyến cho người dân và doanh nghiệp; triển khai các hệ thống một cửa điện tử:**

Việc ứng dụng công nghệ thông tin trong hoạt động tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả của phường được quan tâm triển khai thực hiện, cụ thể: Hệ thống trang thiết bị điện tử được đầu tư cơ bản phục vụ tốt cho việc thực hiện nhiệm vụ của đội ngũ cán bộ, công chức đảm bảo theo quy định tại Nghị định số 61/2018/NĐ-CP ngày 23/4/2018 của Chính phủ quy định về thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết TTHC; phần mềm xử lý dịch vụ công tập trung, đội ngũ cán bộ, công chức luôn làm tốt việc nhận, chuyển, xử lý, trả hồ sơ qua phần mềm, việc số hóa hồ sơ, khảo sát mức độ hài lòng của người dân luôn có những kết quả tốt, việc áp dụng dịch vụ bưu chính công ích góp phần giúp việc luân chuyển hồ sơ từ phường đến thành phố và ngược lại và việc thông báo tình hình giải quyết hồ sơ đến người dân được thực hiện đảm bảo, kịp thời và hiệu quả.

UBND phường đã niêm yết công khai 137 TTHC cấp xã, phường được giải quyết theo cơ chế một cửa trên Trang thông tin điện tử của phường và tại Bộ phận



Tiếp nhận của phường.

**+ Niêm yết công khai thủ tục hành chính; tiếp nhận, giải quyết TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết của cơ quan, đơn vị, địa phương**

UBND phường đã niêm yết tại bảng niêm yết danh mục thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết của UBND phường danh mục và nội dung các quy trình giải quyết thủ tục hành chính để nhân dân thuận lợi tìm hiểu và theo dõi.

Tiến hành công khai trên Trang Thông tin điện tử của phường danh mục thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết của UBND phường cùng nhiều thông tin về quy định của TTHC.

Việc niêm yết công khai tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả và Trang Thông tin điện tử phường được thực hiện đầy đủ, bảng niêm yết rõ ràng, tạo điều kiện thuận lợi cho các tổ chức, công dân đến giao dịch thủ tục hành chính.

**3. Đánh giá chung về những kết quả đạt được.**

- Nhìn chung, Hoạt động của Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả của UBND phường thời gian qua đảm bảo được mục tiêu, yêu cầu, nội dung đề ra và đã đạt được một số kết quả đáng tin cậy; được quan tâm chỉ đạo thực hiện, kịp thời chỉnh sửa, bổ sung và cập nhật các quy định mới về TTHC.

- Kịp thời phổ biến quán triệt các chủ trương, chính sách liên quan đến cải cách hành chính đến cán bộ, công chức, có kế hoạch và tiến hành kiểm việc thực hiện giải quyết các thủ tục hành chính để kịp thời chấn chỉnh, khắc phục.

Ban hành hành chính công khai minh bạch, kỷ luật kỷ cương hành chính được nâng cao. Việc tiếp nhận và giải quyết hồ sơ hành chính theo cơ chế một cửa đạt hiệu quả cao, tạo điều kiện cho tổ chức, công dân khỏi phải đi lại nhiều lần, nhiều nơi, tiết kiệm được thời gian, giảm được phiền hà khi đến giao dịch, giải quyết công việc tại cơ quan hành chính nhà nước.

- Bộ máy hành chính nhà nước được tổ chức ngày một được kiện toàn hơn; đội ngũ cán bộ, công chức đáp ứng trình độ chuyên môn nghiệp vụ cũng như phẩm chất chính trị và đạo đức ngày càng được nâng cao. Cán bộ, công chức, viên chức trong cơ quan đơn vị ngày càng có những chuyển biến mạnh mẽ về ý thức, trách nhiệm trong việc giải quyết các thủ tục hành chính đối với các tổ chức, cá nhân đến liên hệ công việc.

- Việc ứng dụng công nghệ thông tin vào quản lý hành chính nhà nước và công việc chuyên môn ngày càng được quan tâm nhiều hơn.

**4. Tồn tại, hạn chế**

Công tác ứng dụng công nghệ thông tin trong hoạt động hành chính tại UBND phường tuy có chuyển biến nhưng chưa đồng bộ. Đặc biệt là việc sử dụng hộp thư công vụ để trao đổi và giải quyết trong công việc đối với các cán bộ.

**5. Đề xuất, kiến nghị**

Trên cơ sở kết quả đạt được, để đẩy mạnh cải cách hành chính nhà nước trong thời gian tới, UBND phường có một số kiến nghị như sau:

- Đề nghị UBND thành phố nghiên cứu, trình cơ quan thẩm quyền nâng phụ cấp cho cán bộ làm việc tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả tại phường để phù

hợp với tình hình thực tế như hiện nay.

- Đề nghị các cấp, đơn vị thường xuyên tổ chức mở các lớp đào tạo, bồi dưỡng kiến thức chuyên môn cho cán bộ, công chức cấp xã, phường hiện nay tình hình thực tế và nội dung quy trình thay đổi mới và liên tục; khi tập huấn cần tập trung vào kỹ năng thực hành, xử lý tình huống cụ thể.

- Về trang thiết bị tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả tuy đã đầy đủ nhưng chất lượng chưa đảm bảo.

Trên đây là báo cáo tình hình tổ chức và hoạt động của Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả của UBND phường Trần Hưng Đạo năm 2023./.

**Nơi nhận:**

- UBND thành phố;
- Thường trực Đảng ủy phường;
- Lãnh đạo UBND phường;
- Cán bộ, công chức phường;
- Lưu: VP.

**TM. ỦY BAN NHÂN DÂN  
CHỦ TỊCH**



**Vũ Ngọc Chiến**